

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации

ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный
университет экономики и сервиса»

15–19 мая
2020 г.

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ВУЗОВ –

НА РАЗВИТИЕ
ДАЛЬНЕВОСТОЧНОГО
РЕГИОНА РОССИИ
И СТРАН АТР

Материалы XXII Международной
научно-практической
конференции студентов,
аспирантов и молодых ученых

В пяти томах

Том 4



УДК 378.4
ББК 75.584(255)я431
И73

Под общей редакцией д-ра экон. наук Т.В. Терентьевой

**Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальневосточного региона
И 73 России и стран АТР** : материалы XXII международной науч.-практ. конф. студентов,
аспирантов и молодых ученых (г. Владивосток, 15–19 мая 2020 г.) : в 5 т. Т. 4 ;
Владивостокский государственный университет экономики и сервиса ; Электрон. текст.
дан. (1 файл: 11,2 МБ). – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2020. – 1 электрон., опт. диск
(CD-ROM). – Систем. требования: Intel Pentium (или аналогичный процессор других
производителей), 500 МГц; 512 Мб оперативной памяти; видеокарта SVGA, 1280×1024
High Color (32 bit); 5 Мб свободного дискового пространства; операц. система Windows
XP и выше; Acrobat Reader, Foxit Reader либо любой другой их аналог.

ISBN 978-5-9736-0609-1
ISBN 978-5-9736-0611-4 (Т. 4)

Включены материалы XXII международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых
«Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальневосточного региона России и стран АТР», состоявшейся во
Владивостокском государственном университете экономики и сервиса (г. Владивосток, 15–19 мая 2020 г.).

Том 4 представляет широкий спектр исследований молодых ученых и студентов вузов Дальнего Востока и других регионов
России, ближнего и дальнего зарубежья, подготовленных в рамках работы секций конференции по следующим темам:
1. Актуальные проблемы современного дизайна. 2. Транспортно-рекреационный сервис как основа повышения качества жизни.
3. Роль социокультурного сервиса в современном мире. 4. Инновации в индустрии моды. 5. Русский язык и русская культура в
контексте современности. 6. Foreign language as a means of political, economic and cultural cooperation in Asia-Pacific region.
7. Language, culture, communication. 8. Страны АТР в контексте языка и культуры. 9. Психология и философия – современные
исследования. 10. Физическая культура, спорт и здоровье: концепции, инновации. 11. Организация торговли, услуг туризма и
гостеприимства.

УДК 378.4
ББК 75.584(255)я431

Электронное учебное издание

Минимальные системные требования:

Компьютер: Pentium 3 и выше, 500 МГц; 512 Мб; 5 Мб на жестком диске; видеокарта SVGA, 1280×1024 High Color (32 bit); привод CD-ROM. **Операционная система:** Windows XP/7/8. Программное обеспечение: Internet Explorer 8 и выше или другой браузер; Acrobat Reader, Foxit Reader либо любой другой их аналог.

© ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса», оформление, 2020

ISBN 978-5-9736-0609-1

ISBN 978-5-9736-0611-4 (Т. 4)

Под общей редакцией д-ра экон. наук Т.В. Терентьевой
Компьютерная верстка Портновой М.А.

Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
690014, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41 Тел./факс: (423)240-40-54
E-mail: riac@vvsu.ru

Изготовитель CD-ROM: Издательство ВГУЭС,
690014, Владивосток, ул. Гоголя, 41
Подписано к использованию 5 ноября 2020 г.
Объем 11,2 МБ. Усл.-печ. л. 46,0.
Тираж 300 (1-20) экз.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Владивостокский государственный университет экономики и сервиса (ВГУЭС)

**ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ВУЗОВ –
НА РАЗВИТИЕ ДАЛЬНЕВОСТОЧНОГО РЕГИОНА
РОССИИ И СТРАН АТР**

Материалы XXII международной научно-практической
конференции студентов, аспирантов и молодых ученых

15–19 мая 2020 г.

В пяти томах

Том 4

Электронное научное издание

Под общей редакцией д-ра экон. наук Т.В. Терентьевой

Владивосток
Издательство ВГУЭС
2020

УДК 378.4
ББК 74.584(255)я431
И73

И73 Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальневосточного региона России и стран АТР : материалы XXII международной науч.-практ. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых (г. Владивосток, 15–19 мая 2020 г.) : в 5 т. Т. 4 / под общ. ред. д-ра экон. наук Т.В. Терентьевой ; Владивостокский государственный университет экономики и сервиса; Электрон. текст. дан. (1 файл: 11,2 МБ). – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2020. – 1 электрон., опт. диск (CD-ROM). – Систем. требования: Intel Pentium (или аналогичный процессор других производителей), 500 МГц; 512 Мб оперативной памяти; видеокарта SVGA, 1280×1024 High Color (32 bit); 5 Мб свободного дискового пространства; операц. система Windows XP и выше; Acrobat Reader, Foxit Reader либо любой другой их аналог. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2020.

ISBN 978-5-9736-0609-1
ISBN 978-5-9736-0611-4 (Т. 4)

Включены материалы XXII международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Интеллектуальный потенциал вузов – на развитие Дальневосточного региона России и стран АТР», состоявшейся во Владивостокском государственном университете экономики и сервиса (г. Владивосток, 15–19 мая 2020 г.).

Том 4 представляет широкий спектр исследований молодых ученых и студентов вузов Дальнего Востока и других регионов России, ближнего и дальнего зарубежья, подготовленных в рамках работы секций конференции по следующим темам:

- Актуальные проблемы современного дизайна.
- Транспортно-рекреационный сервис как основа повышения качества жизни.
- Роль социокультурного сервиса в современном мире.
- Инновации в индустрии моды.
- Русский язык и русская культура в контексте современности.
- Foreign language as a means of political, economic and cultural cooperation in Asia-Pacific region.
- Language, culture, communication.
- Страны АТР в контексте языка и культуры.
- Психология и философия – современные исследования.
- Физическая культура, спорт и здоровье: концепции, инновации.
- Организация торговли, услуг туризма и гостеприимства.

УДК 378.4
ББК 74.584(255)я431

Электронное учебное издание

Минимальные системные требования:

Компьютер: Pentium 3 и выше, 500 МГц; 11,2 МБ; 5 Мб на жестком диске; видеокарта SVGA, 1280×1024 High Color (32 bit); привод CD-ROM. Операционная система: Windows XP/7/8.

Программное обеспечение: Internet Explorer 8 и выше или другой браузер; Acrobat Reader, Foxit Reader либо любой другой их аналог.

ISBN 978-5-9736-0609-1
ISBN 978-5-9736-0611-4 (Т. 4)

© ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса», оформление, 2020

Под общей редакцией д-ра экон. наук Т. В. Терентьевой
Компьютерная верстка М. А. Портновой
Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
690014, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41

Тел./факс: (423)240-40-54

Объем 11,2МБ. Усл.-печ. л. 46,0.

Подписано к использованию 05.11.2020 г.

Тираж 300 (I–25) экз.

СОДЕРЖАНИЕ

Секция. АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СОВРЕМЕННОГО ДИЗАЙНА	7
<i>Богомолова А.А., Плеханова В.А.</i> Коллаж как инструмент деятельности дизайнера.....	7
<i>Горбунова А.И., Месенева Н.В.</i> Достоинства и недостатки социальных сетей	10
<i>Лобяк Е.В., Приходько Е.А., Иванова О.Г.</i> Адаптация рекреационных объектов для маломобильных групп населения в условиях сложного рельефа на примере Нагорного парка в г. Владивостоке.....	14
<i>Пунчук М.А., Ким Е.А., Чернявина Л.А.</i> Анализ навигации в вузах на примере кампуса ВГУЭС.....	17
<i>Терновая О.В., Метляева Т.В.</i> Разработка рекомендаций по продвижению кафе «Хорошее место» г. Владивосток в контексте роста популярности здорового образа жизни	20
<i>Черникова Д.Д., Месенева Н.В.</i> Графические и компьютерные технологии в подготовке студентов дизайнеров.....	27
Секция. ТРАНСПОРТНО-РЕКРЕАЦИОННЫЙ СЕРВИС КАК ОСНОВА ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ	31
<i>Антоненко А.А., Розанова Е.А.</i> Организация обслуживания чартерных рейсов в туристической компании	31
<i>Астапович А.А., Королева Л.А.</i> Исследование процесса обслуживания авиапассажиров сервисного предприятия ООО «Тик Так Тур».....	33
<i>Бубуёк В.М., Шеромова И.А.</i> Анализ коммуникативных аспектов обслуживания авиапассажиров с ограниченными возможностями здоровья	37
<i>Васильева Н.Ю., Королева Л.А.</i> Исследование имиджевых составляющих по продвижению на рынке авиауслуг ООО «ДВ «Фрегат Аэро», Г. Владивосток	41
<i>Ващенко Е.А., Шеромова И.А.</i> Формирование системы критериев оценки качества обслуживания клиентов в агентстве воздушных сообщений	46
<i>Власкина В.С., Слесарчук И.А.</i> Трансформация потребительских предпочтений авиапассажиров	51
<i>Дорофеева Н.А., Слесарчук И.А.</i> Исследование путей расширения сферы сервисных услуг в аэропортах	56
<i>Жалнина П.К., Фалько Л.Ю.</i> Анализ процесса обслуживания авиапассажиров премиум класса в аэропорту г. Владивосток	59
<i>Жукова Т.О.</i> Система бронирования в туристическом агентстве.....	64
<i>Касимова Р.Р.</i> Анализ предоставления сервисных услуг в аэропорту «Ясный», о. Итуруп, г. Курильск	68
<i>Кириллов А.С., Слесарчук И.А.</i> Возможности совершенствования ассортимента неавиационных услуг региональных аэропортов	74
<i>Кистин Д.И.</i> Продвижение авиауслуг на предприятиях туризма	79
<i>Мамлёва А.В., Шеромова И.А.</i> Анализ инновационных технологий, направленных на повышение уровня удовлетворенности пассажиров качеством обслуживания в аэропорту	85
<i>Марунич А.В., Шеромова И.А.</i> Исследование внутренней клиентоориентированности деятельности службы организации авиационных перевозок на примере АО «Международный аэропорт Владивосток»	89
<i>Орбелян А.А., Слесарчук И.А.</i> Развитие корпоративной культуры работников служб сервиса аэропорта.....	93
<i>Семенюк Ю.А., Слесарчук И.А.</i> Особенности предоставления авиационных услуг в аэропортах в условиях распространения коронавирусной инфекции	96
<i>Славинская С.В., Терская Л.А.</i> Сравнительный анализ деятельности российских и зарубежных авиакомпаний	101
<i>Сугак Е.М., Королева Л.А.</i> Исследование процесса обеспечения питанием авиапассажиров на примере ООО «Фуди».....	105
<i>Ташлинцева Т.С., Фалько Л.Ю.</i> Анализ удовлетворенности авиапассажиров АО «Авиакомпания «Аврора»» в отношении маршрутной сети и графика движения воздушных судов.....	109

<i>Терес А.Д.</i> Анализ системы оценки удовлетворенности клиентским сервисом в АО «Авиакомпания «Аврора»».....	113
<i>Третьякова А.В., Шеромова И.А.</i> Анализ подходов к оценке качества услуг аэропорта	118
<i>Труфанова А.А., Королева Л.А.</i> Оценка качества процесса обслуживания авиапассажиров на примере ООО «Аэротур»	122
<i>Успенская А.С., Шеромова И.А.</i> Клиентоориентированность процесса обслуживания пассажиров в АО «Международный аэропорт Владивосток»	127
<i>Федоренко К.С., Шеромова И.А.</i> Анализ особенностей обслуживания пассажиров категории «VIP» в АО «Международный аэропорт Владивосток»	132
<i>Федотюк О.И., Розанова Е.А.</i> Анализ деятельности службы качества и сервиса в АО «Хабаровский аэропорт»	136
<i>Шелестюк Е.М., Терская Л.А.</i> Анализ системы подготовки кадров для авиапредприятий.....	139
<i>Шлыков Д.И., Слесарчук И.А.</i> Анализ влияния территориальных особенностей на продвижение аэропортов	143
Секция. РОЛЬ СОЦИОКУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА В СОВРЕМЕННОМ МИРЕ	147
<i>Гордеева В.А., Кочеткова И.С.</i> Разработка мероприятий по продвижению культурно-досугового предприятия.....	147
<i>Данова А.В., Старкова Г.П.</i> Анализ оценки качества жизни населения больших городов	150
<i>Данова А.В., Царакова С.Ф., Мельникова Л.А.</i> Исследование представлений молодежи о межэтнических конфликтах в современном мире (на примере студентов ВГУЭС)	154
<i>Ксенофонтова В.А., Коноплева Н.А.</i> К вопросу восприятия тела и телесности женщин современной молодежью (на примере студентов ВГУЭС)	159
<i>Прусова Н.В., Печникова Д.А., Метляева Т.В.</i> Исследование влияния имиджевых технологий на саморазвитие людей старшего поколения.....	164
<i>Пяткова И.А., Клюкман М.В., Белоус И.А.</i> Геймификация, внедрение активных форм в образовательный процесс технических дисциплин)	172
<i>Салмашова В.И., Метляева Т.В.</i> Влияние имиджа модельных агентств на развитие их профессиональной деятельности (на примере г. Владивостока)	179
<i>Царакова С.Ф., Старкова Г.П.</i> Влияние транспортной инфраструктуры на качество жизни населения	185
Секция. ИННОВАЦИИ В ИНДУСТРИИ МОДЫ.....	191
<i>Гладких А.А., Зайцева Т.А.</i> Этно-традиции, как часть устойчивого дизайна	191
<i>Митина Д. В., Данилова О.Н.</i> Разработка коллекции моделей женской одежды на основе интерпретации культурного кода традиционного казачьего костюма.....	195
<i>Кузьменко Л.В., Данилова О.Н.</i> Индустрия моды в пост-кризисный период: прогнозирование проектной ситуации	199
<i>Татаренко Д.М., Зайцева Т.А.</i> Разработка серии принтов под девизом «Раковый корпус»	202
<i>Тихонова А.Е., Иванова О.Г.</i> Символизм цвета в восточной и европейской культурах	206
<i>Шингерей Л.В., Невмержицкая Т.А., Филоненко М.Д., Боева А.Е., Шедловская А.М., Зайцева Т.А.</i> Разработка и выполнение орнаментального решения оформления сценических костюмов по мотивам традиционного корякского костюма	210
Секция. РУССКИЙ ЯЗЫК И РУССКАЯ КУЛЬТУРА В КОНТЕКСТЕ СОВРЕМЕННОСТИ	215
<i>Ван Хаймэн, Криницкая М.Ю.</i> Лексико-грамматические особенности наименований косметической продукции (на примере названий средств по уходу за телом)	215
<i>Ван Юйчэнь, Коновалова Ю.О.</i> Русские и китайские фильм-имены в аспекте языка и культуры	217
<i>Ван Юнжу, Криницкая М.Ю.</i> Лингвистические особенности названий туристских баз в Приморском крае (РФ) и в г. Пекине (КНР)	221
<i>Гэн Пэйцзе, Тюрин П.М.</i> Языковые особенности блога представителя власти в сети INSTAGRAM	223

<i>Ду Сяоя, Коновалова Ю.О.</i> «Мужские» и «женские» журналы в аспекте гендерной лингвистики	225
<i>Дун Цзялэ, Тюрин П.М.</i> Структурно-семантические особенности названий негосударственных медицинских учреждений Г. Владивостока и Г. Сыпина	227
<i>Ли Пэнли, Коновалова Ю.О.</i> Особенности жанра «кулинарный рецепт» в русском и китайском языках	230
<i>Ли Чуньмэн.</i> Этнокультурная специфика речевого акта комплимента в русском и китайском языках	232
<i>Люй Бо, Тюрин П.М.</i> Структурно-семантические особенности названий автомагазинов г. Владивостока и Г. Чанчуня	234
<i>Люй Яньин, Криницкая М.Ю.</i> Структурно-семантические особенности наименований спортивных клубов в русском и китайском языках	237
<i>Су Янян, Коновалова Ю.О.</i> Особенности жанра «гороскоп» в русском и китайском языках.....	239
<i>Сунь Хуабинь, Пугачева Е.Н.</i> Структурно-семантические особенности русских и китайских фразеологизмов с компонентом «учеба».....	242
<i>Сунь Хуацзэ.</i> Языковые особенности фитнес-блога в сети Instagram	248
<i>Сюй Юйси.</i> Этнокультурная специфика речевого акта лести в русском и китайском языках	250
<i>Хань Цзини.</i> Языковые особенности кулинарного блога в сети Instagram	251
Секция. FOREIGN LANGUAGE AS A MEANS OF POLITICAL, ECONOMIC AND CULTURAL COOPERATION IN ASIA-PACIFIC REGION	254
<i>Дерябина А.К., Котенко С.Н.</i> Сокращенные формы речевого общения как средство осуществления межкультурной коммуникации	254
<i>Ликунова С.В., Шеховцова Т.А.</i> Онлайн обучение: новый тренд или образование будущего?	257
<i>Шахов Р.К., Григорьева О.Г., Мясникова С.В.</i> Владивосток на современном этапе интеграционных процессов. Развитие или стагнация?.....	262
<i>Шульга И.О., Беркович Т.А.</i> Трудности перевода видеонигр.....	267
Секция. LANGUAGE, CULTURE, COMMUNICATION.....	270
<i>Барышева В.О., Горбунова М.В.</i> Почему молодежь уезжает из Владивостока: причины и способы решения проблемы.....	270
<i>Василевская Е.А., Кучеренко А.Л.</i> Осознанное потребление в модной индустрии как мировой тренд будущего.....	273
<i>Гомзякова Е.М., Морозова Ю.В.</i> Исследование проявления интуитивного поведения у молодежи	277
<i>Ковырнев М.В., Королева В.К.</i> Интеграция смешанного обучения в прикладных дисциплинах	281
<i>Конах Е.С., Морозова Ю.В.</i> Преступность в молодежной среде	284
<i>Машинина Д.Г., Горбунова М.В.</i> Проблемы загрязнения акватории г. Владивостока и пути их решения	288
<i>Хворостова Е.С., Смогунова О.С.</i> Основные проблемы развития образовательного туризма в Азиатско-Тихоокеанском регионе	291
Секция. СТРАНЫ АТР В КОНТЕКСТЕ ЯЗЫКА И КУЛЬТУРЫ	295
<i>Корнюк М.В., Молодых В.И.</i> Семантическое поле ключа «вода» в письменном варианте китайского языка	295
<i>Обручникова Д.Б., Молодых В.И.</i> Табу и эвфемизмы в китайском языке	298
Секция. ПСИХОЛОГИЯ И ФИЛОСОФИЯ – СОВРЕМЕННЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ.....	303
<i>Афонский Н.И.</i> Экзистенциальное одиночество: в поисках себя	303
<i>Войтышина Т.Н.</i> Оценочная тревожность у студентов с разными типами детско-родительских отношений	306
<i>Еремеева А.А., Конунникова Д.А.</i> Экспериментальное исследование отношения к человеку, совершившему оплошность	309

<i>Зеленя М.И., Панченко Л.Л.</i> Уровень стрессоустойчивости и стратегии совладающего поведения у людей с разной социальной активностью.....	313
<i>Исаев М.А., Клочков А.С.</i> Проблема свободы: философско-правовой аспект.....	318
<i>Калашиник Ф.А.</i> Проблема выбора и опыт ответственности в философии экзистенциализма	322
<i>Макиевская Ю.Ю.</i> Особенности педагогических условий при организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования.....	325
<i>Михайлова У.Э., Черемискина И.И.</i> Экспериментальное исследование конформизма у современной молодежи.....	328
<i>Мясникова О.А.</i> Диагностический комплекс результативности программы развития эмоционального интеллекта у детей (7 лет).....	332
<i>Полуда Е.А.</i> Метакогнитивные и мотивационные предпосылки самораскрытия способностей у старшеклассников	336
<i>Рихтер Е.Ю., Горчакова Е.Б.</i> Взаимосвязь мотивации достижения и самооценки у студентов, совмещающих учебную и трудовую деятельность (на примере студентов ВГУЭС)	340
<i>Сиволясова О.С.</i> Развитие понятийного мышления у детей 10–11 лет на уроках английского языка.....	346
<i>Шадрин А.В.</i> Тревожность личности с разным уровнем толерантности к неопределенности (в условиях пандемии)	348
<i>Шерстобитова М.С.</i> Обратная связь в детско-родительских отношениях	353
<i>Щедривая А.В., Степанова И.В.</i> Селективность восприятия в условиях высокой концентрации внимания: экспериментальное исследование	357
Секция. ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА, СПОРТ И ЗДОРОВЬЕ: КОНЦЕПЦИИ, ИННОВАЦИИ.....	361
<i>Богданов Н.Е., Москальонова Н.А.</i> Профилактика травматизма баскетболистов (на примере юношей 16–18 лет).....	361
<i>Грицкевич Р.А.</i> Оценка двигательной одаренности с учетом особенностей пальцевой дерматоглифики юных пловцов с нарушением слуха.....	365
<i>Заря Г.А.</i> Значение физической подготовки для развития творческого потенциала актера	369
<i>Капуста Г.А., Шарина Е.П.</i> Повышение работоспособности бегунов на средние дистанции на основе оптимального сочетания тренировочных нагрузок и средств восстановления.....	372
<i>Кошкарова С.Д., Москальонова Н.А.</i> Взаимосвязь между эффективностью технических приёмов и показателями физической подготовленности юных волейболисток	378
<i>Мхатарян Г.Г., Корец Я.В.</i> Влияние sup-йоги на психофизическое состояние человека.....	381
<i>Панина Л.Л., Мазитова Н.В.</i> Оздоровление студентов с нарушениями сердечно-сосудистой системы средствами плавания.....	385
<i>Рудых Д.Г.</i> Начальное обучение плаванию слабослышащих детей 8–9 лет с помощью сюжетно-ролевых игр	390
<i>Черва А.В., Храмова А.И.</i> Исследование интереса к занятиям физической культурой у обучающихся в образовательных организациях Приморского края	393
<i>Шевцова Ю.С., Шарина Е.П.</i> Совершенствование функциональной подготовки юных тяжелоатлетов на основе круговой тренировки с элементами Crossfit.....	397
Секция. ОРГАНИЗАЦИЯ ТОРГОВЛИ, УСЛУГ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА	402
<i>Нивинская О.А., Беленькая Ж.А., Ермолович Л.О.</i> Анализ системы обучения и развития персонала на предприятии индустрии гостеприимства ООО «ГК «Владивосток», г. Владивосток.....	402
<i>Рябодзей А.А., Нивинская О.А.</i> Особенности реализации туристских услуг для потребителей с ограниченными возможностями в Г. Владивостоке на примере ООО «Джи1 Интертейнмент»	407

Секция. ОРГАНИЗАЦИЯ ТОРГОВЛИ, УСЛУГ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Рубрика: Туризм. Гостеприимство

УДК 640.4:331

АНАЛИЗ СИСТЕМЫ ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА НА ПРЕДПРИЯТИИ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА ООО «ГК «ВЛАДИВОСТОК», Г. ВЛАДИВОСТОК

О.А. Нивинская

преподаватель

Ж.А. Беленькая

мастер производственного обучения

Л.О. Ермолович

мастер производственного обучения

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток. Россия*

В настоящее время мировая индустрия гостеприимств большое внимание уделяет обучению и развитию персонала. В современных условиях профессиональные навыки любого сотрудника могут оказаться недостаточными для выполнения текущих задач компании. Конкурентная рыночная среда постоянно диктует новые требования, поэтому успех бизнеса во многом зависит от возможностей обучения и развития персонала.

Ключевые слова и словосочетания: персонал, профессиональные компетенции, адаптация, производительность труда, образовательная функция, мотивация.

ANALYSIS OF THE PERSONNEL TRAINING AND DEVELOPMENT SYSTEM AT AN INDUSTRY ENTERPRISE HOSPITALITY ООО «НС «VLADIVOSTOK», VLADIVOSTOK

Currently, the global hospitality industry pays great attention to the training and development of staff. In modern conditions, the professional skills of any employee may be insufficient to carry out the current tasks of the company. The competitive market environment constantly dictates new requirements, so the success of a business largely depends on the training opportunities and staff development.

Keywords: personnel, professional competencies, adaptation, labor productivity, educational function, motivation.

Актуальность выбранной темы заключается в том, что на современном рынке гостиничных предприятий важным критерием являются умения и знания сотрудников необходимые им в деятельности, что требует регулярного поддержания и обновления.

Организация обучения персонала на предприятии имеет четко выраженную цель – подготовить сотрудников в соответствии с ее стратегией развития.

На рисунке 1 отражены четыре основные цели обучения персонала, которые ставятся перед сотрудниками с учетом опыта работы на предприятии, карьерного роста, повышения мастерства с учетом уже существующих навыков. Достигается цель с помощью развития персонала, теоретической подготовки и отработки практических навыков [1, с. 448].

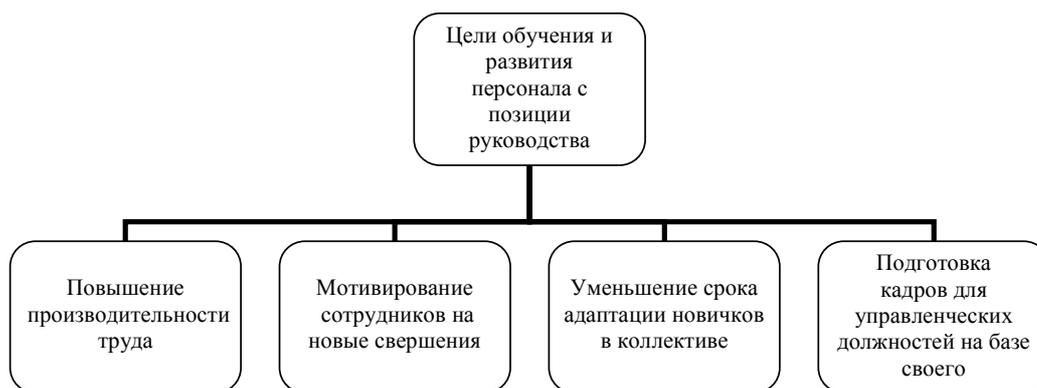


Рис. 1. Цели обучения и развития персонала с позиции руководства

Функции обучения определяют уровень образования, отношение к работе и гостям, развитие в рамках подразделения, выполняемых обязанностей или получения навыков общения в разных ситуациях [2, с. 110-112].

Обучение и развитие персонала направлено на расширение профессиональных компетенций, поэтому с психологической точки зрения личностный рост и профессиональное развитие способствуют заинтересованности, включенности людей в производственный процесс, повышают уверенность в себе и поддерживают жизненный тонус, именно эти показатели позволяют выделить четыре направления обучения [3].

Развитие персонала направлено на повышение квалификационного уровня, адаптации к новым условиям или внедрении новых продуктов/ услуг, стимулирование и мотивацию, а также управление результативностью [4, с. 121].

Профессиональное развитие персонала представляет процесс подготовки персонала к решению новых задач, выполнению новых должностных функций, занятию новых должностей. Можно выделить несколько стадий реализации профессионального обучения, в целом профессиональное развитие представляет собой цикл последовательных этапов [5].

В качестве предприятия, на котором проводилось исследование, был выбран Гостиничный комплекс «Владивосток», который расположен в центре города. В таблице 1 вы можете увидеть основные характеристики: гостиничный комплекс состоит из двух корпусов, с единым руководством. Корпус «Владивосток» прошел классификацию и получил сертификат о категоричности 4*, корпус «Амурский залив» – 3*

Таблица 1

Характеристика деятельности ООО «ГК «Владивосток»

Критерий	Содержание
Место расположения	Центр города (ул. Набережная, 10, Набережная, 9)
Уровень комфорта	4 и 3*
Время функционирования	Круглогодично/ круглосуточно
Состояние материальной базы и номерного фонда	Построен в 1975 г. В 2015 году была проведена реновация корпус «Владивосток»
Вместимость номерного фонда	Корпус «Владивосток» – 378 SMART-номеров; Корпус А – 205 номеров
Уровень сервиса	Соответствует 4 и 3*
Цена размещения, руб.	Средняя цена (от 9 350) – Стандарт (корпус и «Владивосток»)
Эффективность использования номерного фонда	Коэф. использования НФ – 98%
Сегмент рынка	Бизнесмены, туристы – группы и индивидуалы, участники мероприятий

Стоимость номеров на этаже и его наполнение в гостинице «Азимут отель Владивосток» можно увидеть на сайте Гостиничного комплекса «Владивосток». Как вы можете видеть, всего

в корпусе 5 категорий номеров. Отличительными характеристиками которых являются: площадь и соответственно, количество комнат, вид из окна. Отдельный блок составляют номера на клубном этаже, в стоимость которых включены сопутствующие услуги лаунж-бара и прачечной.

Организационная структура Гостиничного комплекса представлена линейно-функциональной, направлена на качественное решение двух основных задач. Первая – задача рациональной организации труда на каждом рабочем месте. Вторая – задача стимулирование каждого работника организации к производительному и качественному труду/

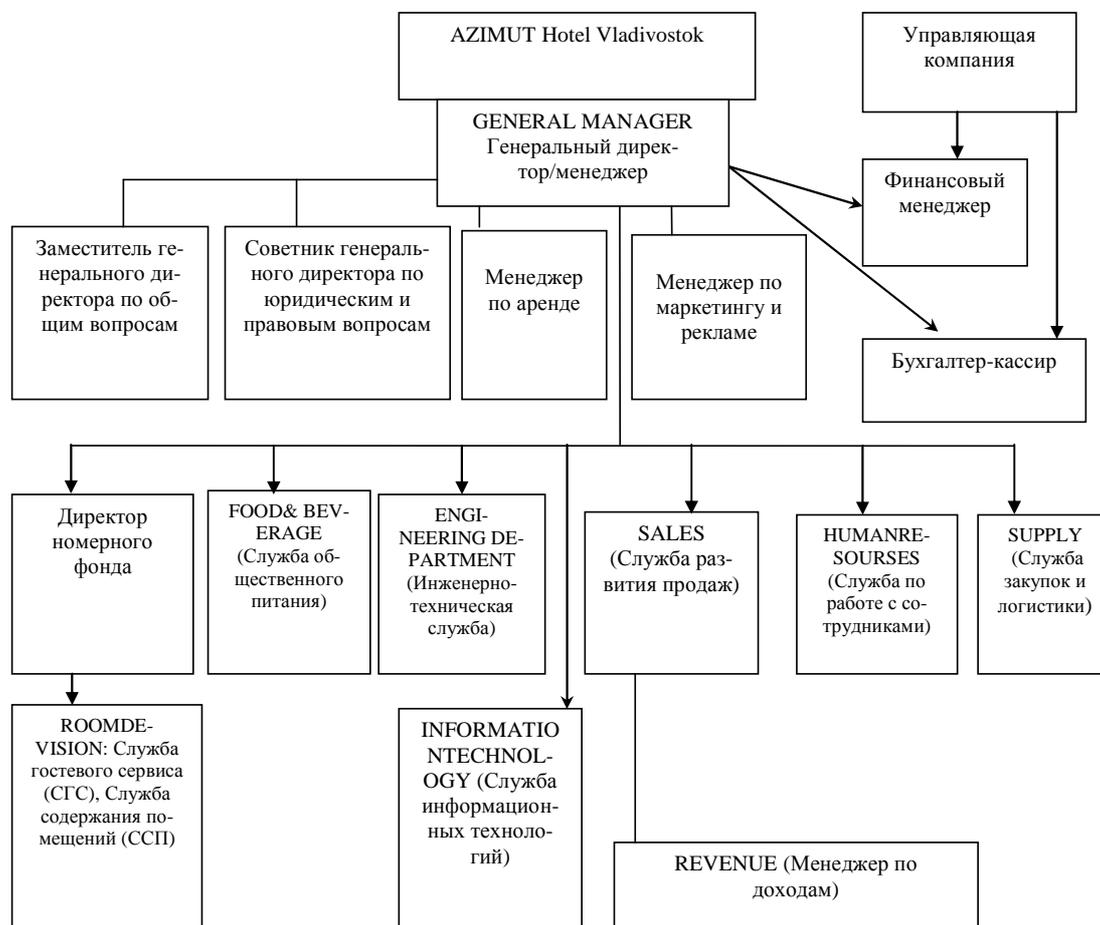


Рис. 2. Организационная структура гостиницы «Азимут отель Владивосток»

На сегодняшний день в AZIMUT Отель Владивосток в организационной структуре имеет службы, необходимые для производства гостиничной услуги в соответствии с заявленной категорией. Структура персонала ООО «ГК «Владивосток» на апрель 2019 г. представлена в табл. 2. Всего в составе персонала – 134 штатных единицы [6].

Таблица 2

Структура персонала ООО «ГК «Владивосток»

Подразделение	Кол-во сотрудников (чел.)
Всего	134
Sales	
Служба развития и продаж	9
Служба маркетинга и рекламы	1
Отдел бронирования	5

Подразделение	Кол-во сотрудников (чел.)
Front desk	
Служба гостевого сервиса	21
Housekeeping	
Служба содержания помещений	27
Прачечная	5
Engineering service	
Инженерно – техническая служба	23
Back-office	
Администрация	5
Служба бухгалтерского учета	3
Служба информационных технологий	2
Служба закупок и логистики	5
Служба по работе с сотрудниками	2
Финансовая служба	2
Food and beverage	
Служба общественного питания	24

Структура и доля подразделений в численности штата разнообразна: наименьшую численность имеет бэк-офис, наибольшую – house-keeping.

Для более полноценной характеристики персонала гостиницы AZIMUT Hotels обязательным критерием выступает профессиональное образование сотрудников. Уровень образования сотрудников ООО «ГК «Владивосток» представлен на слайде.

Таким образом, мы можем сделать вывод, что наибольшее число сотрудников имеет среднее профессиональное образование, а наименьшее число сотрудников имеет высшее образование.

Персонал гостиницы AZIMUT Hotels качественно выполняет все свои обязанности, с помощью эффективного планирования и самодисциплины, так как система обучения и развития персонала во многом зависит от мотивирования наставников, работающих в данной гостинице.

В работу HR функции входят различные задачи по обеспечению бизнеса людьми и кадровое сопровождение.

Как правило, когда каждый новый сотрудник проходит углубленную программу адаптации и знакомства с AZIMUT Hotels у него имеется свой индивидуальный план, он представлен на слайде.

В AZIMUT Hotels существует многоуровневая программа обучения (подготовки) и развития персонала, она подразделяется на четыре этапа. Первый этап – адаптация «AZIMUT STAR». Второй этап – «AZIMUT UPSCALE» – обучение менеджеров среднего звена, а также сотрудников, находящихся в кадровом резерве. Третий этап – «AZIMUT TOP» – обучение топ-менеджеров, а также сотрудников, находящихся в кадровом резерве на позицию топ-менеджера. Четвертый этап «AZIMUT SMART» – главной составляющей этого этапа является повышение квалификации и выработки специальных навыков [7, с. 119-121].

В рамках исследования персоналу гостиницы предложили последовательно ответить на 10 предложенных вопросов анкеты, с целью выявления эффективности системы обучения и развития персонала гостиницы. В состав выборки респондентов вошло 100 человек, которые являлись сотрудниками гостиницы, то есть исследование сотрудников гостиницы носит случайный характер.

Подводя результаты анкетирования, мы можем сделать выводы о том, что большинство сотрудников относятся к обучению как к важной составляющей профессионального развития и

высоко оценивают систему обучения в Азимут Отеле. Положительное впечатление оставляют и тренеры по обучению. Чуть более половины респондентов отметили, что предлагаемый материал усваивается легко. Следовательно, содержательность материала требует усилий и внимательности обучающихся.

В качестве улучшения системы обучения и развития персонала в целом для гостиницы AZIMUT Hotels мы предлагаем создать свой координационный центр в виде собственного тренера или даже тренингового отдела, который будет осуществлять следующие функции:

- организацию;
- вдохновение;
- инициирование;
- управление.

Данные функции тренингового отдела включают в себе процесс обучения персонала, который отвечает за качество нового материала, его насыщенность и в дальнейшем за постепенное восприятие информации сотрудниками. В штате по обучению и развитию сотрудников должно находиться несколько единиц внутренних тренеров, это позволит гостинице AZIMUT Hotels повысить качество обслуживания, и в дальнейшем постоянно поддерживать этот уровень, с помощью внутренних программ [8, с. 185-187].

Для эффективного результата обучения и развития персонала мы также предлагаем несколько рекомендаций, которые помогут четко усвоить новый материал и в дальнейшем применить его на практике: при составлении расписания для персонала, руководитель должен выделить один час в неделю для проведения краткого обучения; ввести правило каждый день посвящать какому-либо принципу сервиса (тема дня). Так как персонал не может охватить все знания сразу, то давать их нужно «порционно». К примеру, один день повторяется стандарт приветствия, второй день – стандарт ответа по телефону и т.д.; даже во время высокой загрузки, когда персонал работает с высокой нагрузкой, выбирать время для внутрикорпоративных тренингов. Всегда есть предсказуемые моменты снижения активности и для сотрудников любое обучение может стать легкой передышкой в рутинной работе. Нужно также стимулировать персонал к саморазвитию. Программа мотивации может быть связана с аттестацией персонала, определение премий, проведение акций «сотрудник месяца» и т.д.; фиксировать результаты от применения программ обучения. Использовать примеры реализации знаний, которые персонал получил в процессе обучения и выгоду, которую это приносит гостинице и лично сотруднику; сохранять распечатанные материалы проведенных тренингов. Любая тренинговая компания должна предоставлять материалы и чек-листы, которые впоследствии могут использоваться для поддержания уровня персонала; внедрить внутренний ресурс, на котором могут быть размещены материалы для самообучения персонала. Это может быть внутренний интранет или просто общая папка; с некоторой периодичностью помещать на рабочий стол компьютера тезисы основных программ обучения. Это могут быть алгоритмы общения с гостем, либо выдержки из стандартов отеля; планировать посещение конференций, семинаров и иных обучающих мероприятий, заниматься бронированием участников. Как правило, это может сэкономить до 15% стоимости обучения.

Таким образом, руководство AZIMUT Отель Владивосток разрабатывает и постепенно реализует инновационные программы обучения и развития персонала, с помощью использования активных методов обучения, которые обеспечивают мониторинг и контроль с тем, чтобы практика периодического обучения была итогом непрерывного пополнения и обновления знаний сотрудников гостиницы AZIMUT Hotels.

1. Бойко Н.Г., Гопкало Л.М. Организация гостиничного хозяйства: учебник. – Киев: Киев, нац. торг.-экон. ун-т, 2016. – 448 с.

2. Марьясанов А.С. Развитие персонала как основа современных управленческих инноваций // Альманах Современной науки и образования. – 2015. – № 8. – С. 110-112.

3. Назаренко М.А., Алябьева Т.А., Напеденина А.Ю., Николаева Л.А., Петров В.А. Использование кадрового аудита для развития компании в со-временных условиях // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований, 2016. – № 6. – С. 151-152.

4. Дзюба С.Ф., Назаренко М.А., Напеденина А.Ю. Развитие компетенций студентов в ходе подготовки и проведения научно-практических конференций // Современные нау-коемкие технологии, 2015. – № 1. – С. 121.

5. Макашева Н. П., Нестерова О. А. Обучение и развитие персонала: новые под-ходы и формы [Электронный ресурс] – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 18.04.2020).

6. ООО ГК «Владивосток» //ООО ГК «Владивосток»: официал. сайт. – Владивосток, 2020. – URL: <https://azimuthhotels.com> (дата обращения: 18.04.2020).

7. Алябьева Т.А., Корешкова А.Б., Горшкова Е.С., Горькова И.А., Фетисова М.М. Наставничество как один из эффективных способов обучения и развития персонала // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований, 2015. – № 10. – С. 119-121.

Рубрика: Туризм. Гостеприимство

УДК 338.48-2-056.26

ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ В Г. ВЛАДИВОСТОКЕ НА ПРИМЕРЕ ООО «ДЖИ1 ИНТЕРТЕЙНМЕНТ»

А.А. Рябодзей

студентка, Академический колледж

О.А. Нивинская

преподаватель

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток. Россия*

В данной статье описаны особенности реализации туристских услуг для потребителей с ограниченными возможностями. Были выявлены туристские услуги в г. Владиво-сток. Также было проведено маркетинговое исследование потребителей гостиничного ком-плекса «TigredeCristal». И на основе маркетингового исследования были выявлены рекомен-дации для людей с ограниченными возможностями в гостиничном комплексе «TigredeCristal» компании ООО «Джи1 Интертейнмент».

Ключевые слова и словосочетания: туристские услуги, потребители с ограниченными возможностями, гостиничный комплекс «TigredeCristal».

FEATURES OF THE IMPLEMENTATION OF TOURIST SERVICES FOR CONSUMERS WITH LIMITED OPPORTUNITIES IN THE CITY OF VLADIVOSTOK ON THE EXAMPLE OF LLC «G1 ENTERTAINMENT»

This article describes the features of the implementation of tourist services for consumers with disabilities. Tourism services were allocated in the city of Vladivostok. A marketing study of consumers of the Tigre de Cristal hotel complex was also conducted. And on the basis of a market-ing research, recommendations were identified for people with disabilities in the hotel complex «Tigrede-Cristal» of the company LLC «G1 Entertainment».

Keyword: tourist services, consumers with disabilities, hotel complex «TigredeCristal».

Актуальность данной работы обусловлена тем, что до сих пор недостаточно изучены организационные аспекты туристских услуг, а также деятельность туристских организаций, занимающихся предоставлением услуг для потребителей с ограниченными возможностями.

Начало организационных мероприятий в области развития безбарьерного туризма и реализации прав людей с ограниченными возможностями в международном масштабе относится к 1958 г., когда состоялось первое заседание экспертов Всемирной Организации Здравоохранения по медицинской реабилитации.

В 1960 г. было оформлено «Международное общество по реабилитации инвалидов», являющееся членом Всемирной Организации Здравоохранения и работающее в тесном контакте с ООН (Организация Объединённых Наций), а также ЮНИСЕФ (Объединённый Национальный Детский Фонд под эгидой ООН), ЮНЕСКО (Специализированное учреждение Организаций